

Профессиональная образовательная  
автономная некоммерческая организация  
«Международный институт бизнеса и управления» (колледж)

Утверждаю:  
Директор ПО АНО МИБиУ  
колледж

д.с.н., профессор Е.В. Добренькова

«30» июня 2023г.

РАБОЧИИ ПРОГРАММЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ МОДУЛЕЙ

для специальности  
43.02.16 Туризм и гостеприимство

**Профессиональная образовательная  
автономная некоммерческая организация  
«Международный институт бизнеса и управления» (колледж)**

**Утверждаю:**  
Директор ПО АНО МИБиУ

д.с.н., профессор Е.В. Добренькова

« 30 » июня 2023г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб  
предприятий туризма и гостеприимства**

для специальности

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее - ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения РФ от 24 января 2023 г. № 1100 (зарегистрирован Министерством юстиции РФ 24.01.2023, регистрационный № 72111)

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
МОДУЛЯ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИО-  
НАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ  
ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

**1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля**

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

**1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:**

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"> <li>- производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;</li> <li>- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;</li> <li>- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.</li> </ul>
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);</li> <li>- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;</li> <li>- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;</li> <li>- владеть культурой межличностного общения.</li> </ul>
Знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;</li> <li>- основы трудового законодательства Российской Федерации;</li> <li>- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;</li> <li>- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;</li> <li>- оказывать первую помощь;</li> <li>- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;</li> <li>- программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>- этику делового общения;</li> <li>- основы делопроизводства.</li> </ul>

**Требования к формированию личностных результатов**

<b>Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)</b>	<b>Код личностных результатов реализации программы воспитания</b>
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.	<b>ЛР 1</b>
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.	<b>ЛР 2</b>
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.	<b>ЛР 3</b>
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионально конструктивного «цифрового следа».	<b>ЛР 4</b>
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.	<b>ЛР 5</b>
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.	<b>ЛР 6</b>

Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	<b>ЛР 7</b>
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	<b>ЛР 8</b>
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	<b>ЛР 9</b>
Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.	<b>ЛР 10</b>
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.	<b>ЛР 11</b>
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.	<b>ЛР 12</b>

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля (очная . форма обучения)

Коды ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Общий объем нагрузки, акад. ч.	В форме практической подготовки	Объем образовательной программы в академических часах									
				Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем					Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Практика		
				Всего	в том числе						Учебная	Производственная	
					лекции, уроки, семинарские занятия	лабораторные работы и практические занятия	курсовая работа (проект)	Консультации					
ПК 1.1. - 1.3 ОК 01-08, 09	МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	66	-	66	22	44		1	9	4			
ПК 1.1. - 1.3 ОК 01-08, 09	МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства	36	-	36	12	24		1	3	4			
ПК 1.1. - 1.3 ОК 01-05, 09	МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения	34	-	34	10	24		1	3	4			
ПК 1.4. ОК 01-08, 09	МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	66	-	66	22	44		1	7				
ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-08, 09	Учебная практика	72	72									72	
ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-08, 09	Промежуточная аттестация: экзамен по ПМ	14								14			
	<b>Всего:</b>	<b>288</b>	<b>72</b>	<b>202</b>	<b>66</b>	<b>138</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>72</b>	<b>-</b>	



## 2.2. Структура профессионального модуля (заочная форма обучения)

Коды ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Общий объем нагрузки, акад. ч.	В форме практической подготовки	Объем образовательной программы в академических часах								
				Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем					Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Практика	
				Всего	в том числе						Учебная	Производственная
					лекции, уроки, семинарские занятия	лабораторные работы и практические занятия	курсовая работа (проект)	Консультации				
ПК 1.1. - 1.3 ОК 01-05, 09	МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	56	-	22	10	10		2	22	12		
ПК 1.1. - 1.3 ОК 01-05, 09	МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства	50	-	24	10	12		2	14	12		
ПК 1.1. - 1.3 ОК 01-05, 09	МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения	50	-	24	10	12		2	14	12		
ПК 1.4. ОК 01-05, 09	МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	50	-	30	18	10		2	20			
ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 09	Учебная практика	108	108								108	
ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 09	Производственная практика (по профилю специальности)	72	72									72
ПК 1.1. - 1.4. ОК 01-05, 09	Промежуточная аттестация: экзамен по ПМ	12								12		
	<b>Всего:</b>	<b>398</b>	<b>180</b>	<b>100</b>	<b>48</b>	<b>44</b>		<b>8</b>	<b>70</b>	<b>48</b>	<b>108</b>	<b>72</b>

### 2.3. Содержание обучения по профессиональному модулю (очная форма обучения)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч
1	2	3
<b>МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>56</b>
<b>Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p><b>4</b></p> <p>2</p> <p>2</p>
<b>Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства</b>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции</p> <p>Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций</p> <p>Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий</p> <p>Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда</p> <p>Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь</p> <p>Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс</p> <p>Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка</p>	<p><b>16</b></p> <p>1</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>

	и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	
	<b>Практические занятия</b>	<b>22</b>
	Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	4
	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	4
	Составление графиков выхода на работу.	2
	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	4
	Разработка программы формирования лояльности персонала.	4
	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	4
<b>Самостоятельная учебная работа</b>		
Сбор информации о работе организации и отдельных ее подразделениях.		
Построение структуры управления по заданным параметрам.		
Разработка квалификационных требований к должностным обязанностям менеджера по работе с клиентами.		
Составление должностной инструкции.		
Ознакомление с типовыми должностными инструкциями. Изучение типовых инструктажей работников.		
Расчет финансовых показателей деятельности организации и ее подразделений.		
Подготовка компьютерной презентации по теме «Инновационная программа в сфере туризма в конкретном регионе России».		
<b>Консультации</b>		<b>1</b>
<b>Промежуточная аттестация: экзамен (комплексный)</b>		<b>4</b>
<b>Учебная практика</b>		
<b>Виды работ</b>		
Организация рабочего места;		
Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;		
Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;		
Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;		
Разработка плана целей деятельности служб.		
<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b>		
<b>Виды работ</b>		
Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;		
Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;		
Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;		
Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;		
Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;		
Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;		
Внесение изменений в заказ.		
<b>МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства</b>		<b>50</b>
<b>Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления</b>	<b>Содержание</b>	
	Документ и его функции.	1

<b>документов</b>	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	1
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.	2
	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	2
<b>Тема 2.2. Основные виды управленческих документов</b>	<b>Содержание</b>	
	Организационные документы.	6
	Распорядительные документы.	
	Виды информационно-справочных документов.	
	<b>Практические занятия</b>	<b>6</b>
	Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)	6
Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)		
<b>Тема 2.3. Организация работы с документами</b>	<b>Содержание</b>	
	Понятие и принципы организации документооборота.	2
	Порядок ведения документации.	2
	Документы по трудовым отношениям.	2
	Деловая речь и ее грамматические особенности.	2
	<b>Практические занятия</b>	<b>16</b>
	Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.	16
Составление приказов, личных дел, списка работников.		
<b>Самостоятельная учебная работа</b>		
Работа с информационно-поисковыми системами «Гарант», «Консультант плюс».		3
Изучение законодательных, нормативных документов, ГОСТов по оформлению документов.		
<b>Консультации</b>		<b>1</b>
<b>Промежуточная аттестация: экзамен (комплексный)</b>		<b>4</b>
<b>Учебная практика</b>		
<b>Виды работ</b>		<b>36</b>
Осуществление делопроизводства и документооборота;		
Составление деловых документов;		
Составление организационных и распорядительных документов;		
Создание отчетов.		
<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b>		
<b>Виды работ</b>		<b>18</b>
Составление и обработка документации;		
Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;		
Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;		
Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.		
<b>МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения</b>		<b>50</b>
<b>Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание</b>	
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективно-	4

	го общения	
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2
	<b>Практические занятия</b>	<b>4</b>
	Отработка полученных теоретических знаний на практике.	4
<b>Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке</b>	<b>Содержание</b>	
	Деловое общение. Этика и этикет.	2
	Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	2
	Введение лексики, закрепление в упражнениях	8
	Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.	
	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	
	Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.	
Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.		
<b>Практические занятия</b>	<b>20</b>	
Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	20	
Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.		
<b>Самостоятельная учебная работа</b>		<b>3</b>
Построение схемы коммуникаций подразделений туристической организации.		
<b>Консультации</b>		<b>1</b>
<b>Промежуточная аттестация: экзамен (комплексный)</b>		<b>4</b>
<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b>		
<b>Виды работ</b>		<b>18</b>
Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.		
<b>МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</b>		<b>50</b>
<b>Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика</b>	<b>Содержание</b>	
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	2
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	2
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2
	<b>Практические занятия</b>	<b>10</b>
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	10
	Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	
Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.		
Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.		
<b>Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</b>	<b>Содержание</b>	
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	4
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила	4

	и нормы.	
	Деловое общение. Этика и этикет.	4
	<b>Практические занятия</b>	<b>12</b>
	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики	12
	Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	
<b>Самостоятельная учебная работа</b>		
Расчет цены туристского продукта с помощью системы онлайн бронирования туроператора.		7
Разбор ситуаций туристской практики.		
<b>Консультации</b>		<b>1</b>
<b>Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет</b>		<b>2</b>
<b>Учебная практика</b>		
<b>Виды работ</b>		
Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;		36
Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;		
Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;		
Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;		
Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;		
Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.		
<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b>		
<b>Виды работ</b>		
Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;		18
Владение профессиональной этикой;		
Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;		
Составление отчетности;		
Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.		
<b>Промежуточная аттестация: Экзамен по модулю</b>		<b>12</b>
<b>Всего</b>		<b>398</b>

## 2.4. Содержание обучения по профессиональному модулю (заочная форма обучения)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч
1	2	3
<b>МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>56</b>
<b>Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	1  1
<b>Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства</b>	<p><b>Содержание</b></p> <p>Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции</p> <p>Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций</p> <p>Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий</p> <p>Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда</p> <p>Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь</p> <p>Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс</p> <p>Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка</p>	1 1 1 1 1 1 1 1

	и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	
	<b>Практические занятия</b>	
	Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	
	Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	
	Составление графиков выхода на работу.	
	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	<b>10</b>
	Разработка программы формирования лояльности персонала.	
	Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	
<b>Самостоятельная учебная работа</b>		
	Сбор информации о работе организации и отдельных ее подразделениях.	
	Построение структуры управления по заданным параметрам.	
	Разработка квалификационных требований к должностным обязанностям менеджера по работе с клиентами.	
	Составление должностной инструкции.	
	Ознакомление с типовыми должностными инструкциями. Изучение типовых инструктажей работников.	
	Расчет финансовых показателей деятельности организации и ее подразделений.	
	Подготовка компьютерной презентации по теме «Инновационная программа в сфере туризма в конкретном регионе России».	
	<b>Консультации</b>	<b>2</b>
	<b>Промежуточная аттестация: экзамен</b>	<b>12</b>
<b>Учебная практика</b>		
<b>Виды работ</b>		
	Организация рабочего места;	
	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;	
	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;	
	Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;	
	Разработка плана целей деятельности служб.	<b>36</b>
<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b>		
<b>Виды работ</b>		
	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;	
	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;	
	Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;	
	Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;	
	Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;	
	Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;	
	Внесение изменений в заказ.	<b>18</b>
<b>МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства</b>		
<b>50</b>		
<b>Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления</b>	<b>Содержание</b>	
	Документ и его функции.	<b>1</b>



<b>документов</b>	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	1
	Требования к составлению и оформлению деловых документов.	1
	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	1
<b>Тема 2.2. Основные виды управленческих документов</b>	<b>Содержание</b>	
	Организационные документы.	1
	Распорядительные документы.	1
	Виды информационно-справочных документов.	1
	<b>Практические занятия</b>	<b>6</b>
Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)		
<b>Тема 2.3. Организация работы с документами</b>	<b>Содержание</b>	
	Понятие и принципы организации документооборота.	1
	Порядок ведения документации.	1
	Документы по трудовым отношениям.	1
	Деловая речь и ее грамматические особенности.	1
	<b>Практические занятия</b>	<b>6</b>
Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников.		
<b>Самостоятельная учебная работа</b>		
Работа с информационно-поисковыми системами «Гарант», «Консультант плюс».		<b>14</b>
Изучение законодательных, нормативных документов, ГОСТов по оформлению документов.		
<b>Консультации</b>		<b>2</b>
<b>Промежуточная аттестация: экзамен</b>		<b>12</b>
<b>Учебная практика</b>		<b>36</b>
<b>Виды работ</b> Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов.		
<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b>		<b>18</b>
<b>Виды работ</b> Составление и обработка документации; Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.		
<b>МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения</b>		<b>50</b>
<b>Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре</b>	<b>Содержание</b>	
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективно-	2

	го общения	
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2
	<b>Практические занятия</b>	
	Отработка полученных теоретических знаний на практике.	6
<b>Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке</b>	<b>Содержание</b>	
	Деловое общение. Этика и этикет.	2
	Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	2
	Введение лексики, закрепление в упражнениях	2
	Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста.	
	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	
	Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.	
Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	6	
<b>Практические занятия</b>		
Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.		
	Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	
<b>Самостоятельная учебная работа</b>		<b>14</b>
Построение схемы коммуникаций подразделений туристической организации.		
<b>Консультации</b>		<b>2</b>
<b>Промежуточная аттестация: экзамен</b>		<b>12</b>
<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b>		
<b>Виды работ</b>		<b>18</b>
Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.		
<b>МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</b>		<b>50</b>
<b>Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика</b>	<b>Содержание</b>	
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	2
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	2
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	4
	<b>Практические занятия</b>	<b>6</b>
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	2
	Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	2
	Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	2
	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	
<b>Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги</b>	<b>Содержание</b>	
	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	2
	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила	4

	и нормы.	
	Деловое общение. Этика и этикет.	2
	<b>Практические занятия</b>	<b>4</b>
	Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики	2
	Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	2
<b>Самостоятельная учебная работа</b>		
Расчет цены туристского продукта с помощью системы онлайн бронирования туроператора.		<b>20</b>
Разбор ситуаций туристской практики.		
<b>Консультации</b>		<b>2</b>
<b>Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет</b>		<b>2</b>
<b>Учебная практика</b>		
<b>Виды работ</b>		
Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;		<b>36</b>
Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;		
Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;		
Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;		
Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;		
Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.		
<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b>		
<b>Виды работ</b>		
Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;		<b>18</b>
Владение профессиональной этикой;		
Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;		
Составление отчетности;		
Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.		
<b>Промежуточная аттестация: Экзамен по модулю</b>		<b>12</b>
<b>Всего</b>		<b>398</b>

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 4.1. Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет организации и контроля текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Учебная аудитория

- доска классная
- стол преподавателя
- кресло для преподавателя
- комплекты учебной мебели
- компьютер преподавателя
- проектор
- учебно-наглядные пособия

Имитация гостиничного номера:

- кровать
- стол с тумбочкой
- телефон
- настольная лампа
- холодильник
- шкаф
- зеркало
- мини-бар
- санузел с душевой кабиной

Программное 1С: Предприятие 8

Kaspersky Endpoint Security

Microsoft Office

Microsoft Visio

Microsoft Visual Studio

Microsoft Windows

Консультант+

Кабинет иностранных языков

Учебная аудитория

- доска классная
- стол преподавателя
- кресло для преподавателя
- комплекты учебной мебели
- компьютеры
- наушники с микрофоном
- компьютер преподавателя
- проектор
- таблицы демонстрационные
- словари

Программное обеспечение:

1С: Предприятие 8

Kaspersky Endpoint Security

Microsoft Office

Microsoft Visio

Microsoft Visual Studio

Microsoft Windows

Консультант+

Диалог Nibelung

Лаборатория Учебный (тренинговый) офис

Учебная аудитория

- комплекты учебной мебели
- компьютер

- демонстрационное оборудование - проектор и экран
- учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации

- доска классная

Программное обеспечение:

1С: Предприятие 8

Kaspersky Endpoint Security

Microsoft Office

Microsoft Visio

Microsoft Visual Studio

Microsoft Windows

Консультант+

---

Лаборатория информационно-коммуникационных технологий

Учебная аудитория

- доска классная
- стол преподавателя
- кресло для преподавателя
- столы для компьютеров
- кресла с регулируемой высотой
- класс ПК, объединённых в локальную сеть, с выходом на эл. портал
- проектор
- демонстрационные наглядные пособия

Программное обеспечение:

1С: Предприятие 8

Kaspersky Endpoint Security

Microsoft Office

Microsoft Visio

Microsoft Visual Studio

Microsoft Windows

Консультант+

---

Лаборатория делопроизводства и оргтехники

Учебная аудитория

- доска классная
- стол преподавателя
- кресло для преподавателя
- столы для компьютеров
- кресла с регулируемой высотой
- класс ПК, объединённых в локальную сеть, с выходом на эл. портал
- проектор
- демонстрационные наглядные пособия

Программное обеспечение:

1С: Предприятие 8

Kaspersky Endpoint Security

Microsoft Office

Microsoft Visio

Microsoft Visual Studio

Microsoft Windows

Консультант+

---

Английский клуб

Аудитория

- доска классная
- стол преподавателя
- кресло для преподавателя
- комплекты учебной мебели
- компьютеры
- наушники с микрофоном
- компьютер преподавателя
- проектор
- таблицы демонстрационные

- словари

Программное обеспечение:

1С: Предприятие 8

Kaspersky Endpoint Security

Microsoft Office

Microsoft Visio

Microsoft Visual Studio

Microsoft Windows

Консультант+

Диалог Nibelung

---

Библиотека, читальный зал с выходом в интернет

Аудитория

- комплекты учебной мебели

- компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему

Программное обеспечение:

1С: Предприятие 8

Kaspersky Endpoint Security

Microsoft Office

Microsoft Visio

Microsoft Visual Studio

Microsoft Windows

Система «Антиплагиат. Вуз»

Консультант+

---

Актовый зал

Аудитория

- специализированные кресла для актовых залов

- сцена

- трибуна

- мультимедиапроектор

- компьютер

- технические средства, служащие для представления информации большой аудитории

- видео увеличитель (проектор)

- демонстрационное оборудование и аудиосистема

- микрофоны

Программное обеспечение:

1С: Предприятие 8

Kaspersky Endpoint Security

Microsoft Office

Microsoft Visio

Microsoft Visual Studio

Microsoft Windows

### 3.2. Информационное обеспечение обучения

#### Перечень учебных изданий, дополнительной литературы, Интернет-ресурсов

Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Основная литература
	Дурович, А. П. Организация туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 296 с. — ISBN 978-985-7234-10-3. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/100351">https://profspo.ru/books/100351</a>
	Захарова, Н. А. Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 122 с. — ISBN 978-5-4488-0508-0, 978-5-4497-0400-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93554">https://profspo.ru/books/93554</a>

	<p>Организация туристской индустрии : учебное пособие для СПО / Н. Ю. Веселова, Н. В. Иванова, Л. Л. Руденко [и др.]. — Саратов : Профобразование, 2018. — 54 с. — ISBN 978-5-4488-0190-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/74500">https://profspo.ru/books/74500</a></p> <p>Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93537">https://profspo.ru/books/93537</a></p>
	<p>Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 86 с. — ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/44183">https://profspo.ru/books/44183</a></p> <p><b>Дополнительная литература</b></p> <p>Организация туристской индустрии : практикум / составители А. А. Попова, Н. А. Щетинина. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИИХ», 2021. — 107 с. — ISBN 978-5-7014-1028-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/126975">https://profspo.ru/books/126975</a></p> <p>Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 182 с. — ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93538">https://profspo.ru/books/93538</a></p> <p>Индустрия гостеприимства : учебное пособие для СПО / составители Н. А. Тимошук. — Саратов : Профобразование, 2021. — 227 с. — ISBN 978-5-4488-1243-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/106822">https://profspo.ru/books/106822</a></p> <p>Сушкова, Т. А. Бизнес-планирование на предприятиях сферы обслуживания : учебное пособие / Т. А. Сушкова. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2018. — 186 с. — ISBN 978-5-00032-393-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/88448">https://profspo.ru/books/88448</a></p> <p>Жданова, Т. С. Технология продаж и продвижения турпродукта : учебное пособие для СПО / Т. С. Жданова, В. О. Корионова. — Саратов : Профобразование, 2019. — 98 с. — ISBN 978-5-4488-0273-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/83347">https://profspo.ru/books/83347</a></p>
<b>Изучение основ делопроизводства</b>	<p><b>Основная литература</b></p> <p>Семко, И. А. Основы делопроизводства : учебное пособие / И. А. Семко, Л. А. Алтухова. — Ставрополь : Секвойя, 2018. — 119 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/92992">https://profspo.ru/books/92992</a></p> <p>Чернобай, Н. Б. Делопроизводство в коммерческой деятельности : учебное пособие / Н. Б. Чернобай. — Ставрополь : Секвойя, 2020. — 71 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/121665.html">https://www.iprbookshop.ru/121665.html</a></p> <p>Смирнова, Е. П. Делопроизводство для секретаря. Разработка, учет и хранение служебной документации : практическое пособие / Е. П. Смирнова. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 210 с. — ISBN 978-5-4486-0465-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/79622.html">https://www.iprbookshop.ru/79622.html</a></p> <p><b>Дополнительная литература</b></p>

	<p>Бурмистров, А. Н. Кадровое делопроизводство и стандартизация труда : учебное пособие / А. Н. Бурмистров, М. П. Синявина, О. В. Калинина. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, 2020. — 104 с. — ISBN 978-5-7422-7046-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/116130.html">https://www.iprbookshop.ru/116130.html</a></p> <p>Кузнецова, И. В. Ведение конфиденциального делопроизводства : учебник для СПО / И. В. Кузнецова, Г. А. Хачатрян. — Саратов : Профобразование, 2020. — 145 с. — ISBN 978-5-4488-0837-1. — Текст : электронный // Элек-</p>
	<p>тронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПКОбразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/9708">https://profspo.ru/books/9708</a></p> <p>Нови, И. Н. Кадровое делопроизводство и кадровый учет : учебное пособие / И. Н. Нови. — Таганрог : Таганрогский институт управления и экономики, 2018. — 84 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/108082.html">https://www.iprbookshop.ru/108082.html</a></p>
<p><b>Соблюдение норм этики делового общения</b></p>	<p><b>Основная литература</b></p> <p>Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 46 с. — ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/87797">https://profspo.ru/books/87797</a></p> <p>Бабаева, Т. Б. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / Т. Б. Бабаева. — Таганрог : Таганрогский институт управления и экономики, 2020. — 132 с. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/108085">https://profspo.ru/books/108085</a></p> <p>Полянская, Ю. М. Этика делового общения : учебно-методическое пособие / Ю. М. Полянская. — Москва : Московский технический университет связи и информатики, 2018. — 44 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/92495">https://profspo.ru/books/92495</a></p> <p>Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений : практикум для СПО / Р. В. Дорохина. — Саратов : Профобразование, 2021. — 68 с. — ISBN 978-5-4488-1109-8. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/104697">https://profspo.ru/books/104697</a></p> <p><b>Дополнительная литература</b></p> <p>Ермакова, Ж. А. Профессиональная этика : практикум для СПО / Ж. А. Ермакова, О. П. Тетерятник, Ю. Е. Холодилина. — Саратов : Профобразование, 2020. — 104 с. — ISBN 978-5-4488-0658-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/9214">https://profspo.ru/books/9214</a></p> <p>Козловская, Т. Н. Профессиональная этика : учебно-методическое пособие для СПО / Т. Н. Козловская, Г. А. Епанчинцева, Л. В. Зубова. — Саратов : Профобразование, 2020. — 217 с. — ISBN 978-5-4488-0630-8. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/92150">https://profspo.ru/books/92150</a></p> <p>Цуранова, С. П. Психология и этика деловых отношений. Практикум : учебное пособие / С. П. Цуранова, И. М. Павлова, А. С. Вашкевич. — 5-е изд. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2018. — 192 с. — ISBN 978-985-503-767-6. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93396">https://profspo.ru/books/93396</a> (</p>



<p><b>Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</b></p>	<p><b>Основная литература</b>          Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 86 с. — ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/44183">https://profspo.ru/books/44183</a>          Жданова, Т. С. Технология продаж и продвижения турпродукта : учебное пособие для СПО / Т. С. Жданова, В. О. Корионова. — Саратов : Профобразование, 2019. — 98 с. — ISBN 978-5-4488-0273-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/83347">https://profspo.ru/books/83347</a>          Дурович, А. П. Организация туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 296 с. — ISBN 978-985-7234-10-3. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/100351">https://profspo.ru/books/100351</a></p>
	<p><b>Дополнительная литература</b>          Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93537">https://profspo.ru/books/93537</a>          Организация туристской индустрии : практикум / составители А. А. Попова, Н. А. Щетинина. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2021. — 107 с. — ISBN 978-5-7014-1028-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/126975">https://profspo.ru/books/126975</a>          Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 182 с. — ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93538">https://profspo.ru/books/93538</a></p>
<p><b>Учебная практика</b></p>	<p><b>Основная литература</b>          Дурович, А. П. Организация туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 296 с. — ISBN 978-985-7234-10-3. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/100351">https://profspo.ru/books/100351</a>          Захарова, Н. А. Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 122 с. — ISBN 978-5-4488-0508-0, 978-5-4497-0400-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93554">https://profspo.ru/books/93554</a>          Организация туристской индустрии : учебное пособие для СПО / Н. Ю. Веселова, Н. В. Иванова, Л. Л. Руденко [и др.]. — Саратов : Профобразование, 2018. — 54 с. — ISBN 978-5-4488-0190-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ВВСПобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/74500">https://profspo.ru/books/74500</a>          Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ВВЭРобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93537">https://profspo.ru/books/93537</a></p>

	<p>Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 86 с. — ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/44183">https://profspo.ru/books/44183</a></p> <p>Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 46 с. — ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/87797">https://profspo.ru/books/87797</a></p> <p>Бабаева, Т. Б. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / Т. Б. Бабаева. — Таганрог : Таганрогский институт управления и экономики, 2020. — 132 с. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/108085">https://profspo.ru/books/108085</a></p> <p>Полянская, Ю. М. Этика делового общения : учебно-методическое пособие / Ю. М. Полянская. — Москва : Московский технический университет связи и информатики, 2018. — 44 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/92495">https://profspo.ru/books/92495</a></p>
	<p>Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений : практикум для СПО / Р. В. Дорохина. — Саратов : Профобразование, 2021. — 68 с. — ISBN 978-5-4488-1109-8. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/104697">https://profspo.ru/books/104697</a></p> <p><b>Дополнительная литература</b></p> <p>Ермакова, Ж. А. Профессиональная этика : практикум для СПО / Ж. А. Ермакова, О. П. Тетерятник, Ю. Е. Холодилина. — Саратов : Профобразование, 2020. — 104 с. — ISBN 978-5-4488-0658-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/9214">https://profspo.ru/books/9214</a></p> <p>Козловская, Т. Н. Профессиональная этика : учебно-методическое пособие для СПО / Т. Н. Козловская, Г. А. Епанчинцева, Л. В. Зубова. — Саратов : Профобразование, 2020. — 217 с. — ISBN 978-5-4488-0630-8. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/92150">https://profspo.ru/books/92150</a></p> <p>Цуранова, С. П. Психология и этика деловых отношений. Практикум : учебное пособие / С. П. Цуранова, И. М. Павлова, А. С. Вашкевич. — 5-е изд. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2018. — 192 с. — ISBN 978-985-503-767-6. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93396">https://profspo.ru/books/93396</a></p> <p>Бурмистров, А. Н. Кадровое делопроизводство и стандартизация труда : учебное пособие / А. Н. Бурмистров, М. П. Синявина, О. В. Калинина. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, 2020. — 104 с. — ISBN 978-5-7422-7046-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/116130.html">https://www.iprbookshop.ru/116130.html</a></p> <p>Кузнецова, И. В. Ведение конфиденциального делопроизводства : учебник для СПО / И. В. Кузнецова, Г. А. Хачатрян. — Саратов : Профобразование, 2020. — 145 с. — ISBN 978-5-4488-0837-1. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/9708">https://profspo.ru/books/9708</a></p> <p>Нови, И. Н. Кадровое делопроизводство и кадровый учет : учебное пособие / И. Н. Нови. — Таганрог : Таганрогский институт управления и экономики, 2018. — 84 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/108082.html">https://www.iprbookshop.ru/108082.html</a></p>

## Интернет-ресурсы

<https://hotelmagazine.ru/>

[www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru)

[http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)

<http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>

<http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>

<http://allhotels.ru/>

<http://www.amadeus.ru/>

<http://www.travelmole.com>

«Федерация рестораторов и отельеров (ФРиО)».

Ассоциация Рестораторов и Отельеров РТ.

PRO.Hotel — портал про гостиничный бизнес

«Современный отель» — все об управлении гостиничным бизнесом

Виртуальные путешествия

• Виртуальная экскурсия по отелю «Park Hotel».

- Виртуальные экскурсии по улицам городов мира.
- Виртуальные путешествия по всему миру.
- 30-путешествия по городам мира.
- Лучшие приложения для виртуальных путешествий по Земле.

Конференции, выставки

- Выставки по тематике «Гостиничное и ресторанное дело».

## Периодические издания

### ЭБС IPRbooks

1. Сервис plus Российский государственный университет туризма и сервиса

2. Сервис в России и за рубежом Российский государственный университет туризма и сервиса

### 3.3. Особенности организации образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте университета (<http://www.mfua.ru/sveden/objects/#objects>).

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовую, туалетные, другие помещения (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала имеются следующие условия:

- для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске);
- внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание);
- разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет:

- использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения;

- регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений;

- обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой, обеспечиваются следующие условия:

- ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий;

- в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться; педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается;

- действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются; печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается; обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений;

- предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

При необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ОВЗ необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами) Проводить оформление счета для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках

**Профессиональная образовательная  
автономная некоммерческая организация  
«Международный институт бизнеса и управления» (колледж)**

**Утверждаю:**  
Директор ПО АНО МИБиУ  
д.с.н., профессор Е.В. Добренькова

« 30 » июня 2023г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг**

для специальности  
**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее - ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения РФ от 24 января 2023 г. № 1100 (зарегистрирован Министерством юстиции РФ 24.01.2023, регистрационный № 72111)

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**



# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

### 1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить вид деятельности «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

#### 1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

#### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2	Предоставление туроператорских и турагентских услуг
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа

#### 1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"> <li>- координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;</li> <li>- консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);</li> <li>- осуществления приема заказов от туристов;</li> <li>- проверки наличия всех реквизитов заказа;</li> <li>- идентификации вида заказа;</li> <li>- направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;</li> <li>- корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.</li> </ul>
------------------	---

Уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>- координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;</li> <li>- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;</li> <li>- владеть культурой межличностного общения;</li> <li>- владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;</li> <li>- владеть техникой количественной оценки и анализа информации;</li> <li>- владеть методикой хранения и поиска информации;</li> <li>- вести документацию, хранение и извлечение информации;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- пользоваться компьютерными программами бронирования туров;</li> <li>- осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;</li> <li>- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;</li> <li>- формировать банки данных.</li> </ul>
Знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>- законодательство Российской Федерации в сфере туризма;</li> <li>- нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;</li> <li>- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;</li> <li>- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>- системы бронирования услуг;</li> <li>- организацию работы с запросами туристов;</li> <li>- требования к оформлению и учету заказов;</li> <li>- порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;</li> <li>- виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;</li> <li>- программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>- этику делового общения;</li> <li>- основы делопроизводства;</li> <li>- правила внутреннего трудового распорядка;</li> <li>- правила по охране труда и пожарной безопасности.</li> </ul>

### **Требования к формированию личностных результатов**

<b>Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)</b>	<b>Код личностных результатов реализации программы воспитания</b>
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.	<b>ЛР 1</b>
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.	<b>ЛР 2</b>
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.	<b>ЛР 3</b>
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионально конструктивного «цифрового следа».	<b>ЛР 4</b>

Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.	<b>ЛР 5</b>
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.	<b>ЛР 6</b>
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	<b>ЛР 7</b>
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	<b>ЛР 8</b>
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	<b>ЛР 9</b>
Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.	<b>ЛР 10</b>
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.	<b>ЛР 11</b>
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.	<b>ЛР 12</b>

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля (очная форма обучения)

Коды ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Общий объем нагрузки, акад. ч.	В форме практической подготовки	Объем образовательной программы в академических часах								
				Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем					Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Практика	
				Всего	в том числе						Учебная	Производственная
					лекции, уроки, семинарские занятия	лабораторные работы и практические занятия	курсовая работа (проект)	Консультации				
ПК 2.1. ОК 01-05, 09	МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг	110		110	40	50	20			18		
ПК 2.1. ОК 01-05, 09	МДК.02.02 Предоставление турагентских услуг	106		96	48	48			10	9		
ПК 2.2. ОК 01-05, 09	МДК.02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг	150		140	56	84			10	9		
ПК 2.2. ОК 01-05, 09	МДК.02.04. Организация сопровождения туристов и экскурсантов	24		24		24						
ПК 2.1. - 2.2. ОК 01-05, 06-09	Производственная практика (по профилю специальности)	144	144									144
ПК 2.1. - 2.2. ОК 01-05, 06-09	Промежуточная аттестация: экзамен по ПМ	14								14		
	<b>Всего:</b>	<b>548</b>	<b>144</b>	<b>370</b>	<b>144</b>	<b>206</b>	<b>20</b>	<b>-</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>108</b>	<b>144</b>

## 2.2. Структура профессионального модуля (заочная форма обучения)

Коды ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Общий объем нагрузки, акад. ч.	В форме практической подготовки	Объем образовательной программы в академических часах								
				Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем					Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Практика	
				Всего	в том числе						Учебная	Производственная
					лекции, уроки, семинарские занятия	лабораторные работы и практические занятия	курсовая работа (проект)	Консультации				
ПК 2.1. ОК 01-05, 09	МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг	170		42	8	8	24	2	116	12		
ПК 2.1. ОК 01-05, 09	МДК.02.02 Предоставление турагентских услуг	144		32	16	14		2	100	12		
ПК 2.2. ОК 01-05, 09	МДК.02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг	174		40	16	20		4	122	12		
ПК 2.1. - 2.2. ОК 01-05, 09	Учебная практика	108	108								108	
ПК 2.1. - 2.2. ОК 01-05, 09	Производственная практика (по профилю специальности)	72	72									72
ПК 2.1. - 2.2. ОК 01-05, 09	Промежуточная аттестация: экзамен по ПМ	18								18		
	<b>Всего:</b>	<b>686</b>	<b>180</b>	<b>114</b>	<b>40</b>	<b>42</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>338</b>	<b>54</b>	<b>108</b>	<b>72</b>

### 2.3. Содержание обучения по профессиональному модулю (очная форма обучения)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч
1	2	3
<b>МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг</b>		<b>170</b>
<b>Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности</b>	<b>Содержание</b>	<b>6</b>
	Понятие и виды туроператорской деятельности.	1
	Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом.	1
	Нормативно-правовые основы осуществления туроператорской деятельности в РФ. Единый федеральный реестр туроператоров.	1
	Финансовые гарантии туроператора. Ассоциация «Турпомощь».	1
	Организационно-правовые формы функционирования туроператоров.	1
	Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	1
	<b>Практические занятия</b>	<b>18</b>
	Деловая игра «Открой свою компанию. Формирование пакета документов для учреждения юридического лица». Расчет финансовых гарантий для регистрации туроператора.	4
	Составление реестра основных туроператоров по внутреннему туризму	4
	Заполнение заявления на вступление в реестр туроператоров по внутреннему туризму/ по выездному туризму/ по въездному туризму	2
	Анализ профиля туроператоров	2
	Изучение технологии оформления договоров	2
	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	2
	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором	2
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>6</b>	
Ознакомление с единым Федеральным реестром туроператоров.		
Подготовка презентации на тему «Ведущие российские туроператоры».		
Мониторинг предложений туроператоров.		
<b>Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта</b>	<b>Содержание</b>	<b>6</b>
	Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов.	1
	Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации	1
	Свойства и цели турпродукта	1
	Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов	1
	Выбор схемы работы в дестинации	1
	Основные правила и методика составления программ туров. Расчет стоимости тура	1
	<b>Практические занятия</b>	<b>14</b>
	Анализ ресурсов выбранной дестинации	2

	Определение базовых услуг по заданным показателям	2
	Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов	2
	Разработка программы туристского обслуживания	2
	Расчет цены туристского продукта по ценовому каталогу туроператора	2
	Заполнение договоров сотрудничества между туроператором и турагентом	2
	Разработка детской программы тура	2
	<b>Самостоятельная работа</b> Сбор и анализ информации в информационных источниках, таких как каталоги, ценовые предложения. Подготовка рефератов, презентаций	<b>4</b>
<b>Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов</b>	<b>Содержание</b>	<b>4</b>
	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов	1
	Технология работы с клиентами и их обслуживанию.	1
	Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.	1
	Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.	1
	<b>Практические занятия</b>	<b>6</b>
	Мониторинг предложений туроператоров.	2
	Анализ систем бронирований туроператоров.	2
	Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом	2
	<b>Самостоятельная работа</b> Расчет цены туристского продукта с помощью системы онлайн бронирования туроператора. Подготовка презентации по теме «Международные и российские туристские выставки и ярмарки». Разработка формы и заполнение листа бронирования туристского продукта. Разбор ситуаций туристкой практики. Подготовка проекта договора между туроператором и турагентом на базе типовых договоров российских туроператором и в соответствии с требованиями законодательства. Подбор туристского продукта турагентом среди предложений туроператора по индивидуальным заданиям.	<b>6</b>
<b>Тема 1.4. Туристские формальности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>
	Понятие и значение туристских формальностей. Виды туристских формальностей.	1
	Типы заграничных паспортов. Порядок оформления и использования общегражданского загранпаспорта (ОЗП). Особенности оформления ОЗП для отдельных категорий граждан.	1
	Визовые формальности. Определение визы и визового режима. Типы виз. Типы визовых режимов в отношении граждан РФ. Правила получения туристических виз. Требования к документам для оформления визы. Визовый режим РФ в отношении иностранных туристов. Дополнительные требования к въезду туристов в отдельные страны. Дополнительные требования к въезду отдельных категорий туристов.	1
	Таможенные формальности. Классификация таможенных режимов. Таможенный кодекс РФ. Порядок прохождения таможенного контроля туристами. Таможенные платежи. Понятие таможенного контроля. Формы таможенного контроля, применяемые в работе с туристами.	1
	Таможенная декларация. Типовая схема перемещения туристов через зону таможенного контроля при въезде.	1
	Типовая схема перемещения туристов через зону таможенного контроля при выезде. Условия перемещения товаров	1

туристами без уплаты таможенных платежей. Ответственность туристов за нарушение таможенных правил.	
Виды правонарушений при перемещении туристов через таможенную границу. Товары, запрещенные и ограниченные к перемещению через таможенную границу РФ.	1
Валютные формальности. Понятие валюты и валютных ценностей. Ограничения и нормы на вывоз российской и иностранной валюты. Порядок перемещения туристами валюты и валютных ценностей.	1
Санитарно-эпидемиологические формальности. Медико-санитарные правила в туристских поездках. Статистика заболеваемости туристов при посещении отдельных стран. Характеристика основных заболеваний путешественников. Профилактика заболеваний. Правила санитарно-гигиенической безопасности туристов при посещении ряда государств. Требования к заполнению Международного сертификата о прививках (International Certificates of Vaccination).	1
Страховые формальности. Необходимость страхования туристов в РФ. Правила страхования. Виды страховок. Программы страхования российских туристов. Заполнение страхового полиса и смысл страхового полиса как документа. правила поведение при возникновении страхового случая.	2
<b>Практические занятия</b>	<b>16</b>
Заполнение заявления на оформление ОЗП взрослому/ребёнку	1
Заполнение анкеты на оформление туристической шенгенской визы	1
Заполнение анкеты на получение туристической Мексиканской визы	1
Заполнение анкет на получение туристической визы США	1
Заполнение анкеты на получение туристической визы Китая/Индии	1
Заполнение таможенной декларации для въезды/выезда из РФ	1
Заполнение международного сертификата о прививках	1
Заполнение туристического страхового полиса	1
Деловая игра «Выезд несовершенно летних детей в языковой лагерь на Мальте» Подготовка пакета документов для выезда группы, организация сопровождения лидером группы, организация общения тур лидера с родителями детьми, организация возвращения детей домой.	4
Деловая игра «Круглый стол» Разработка плана открытия и развития визового агентства.	4
<b>Самостоятельная работа</b>	
Выявление и анализ сведений, подлежащих указанию в таможенной декларации.	
Изучение сведений, содержащихся в таможенном кодексе.	
Анализ публикаций в периодических туристских изданиях и материалах учебных пособий по вопросам эпидемиологической безопасности.	
Изучение инструктажа по эпидемиологической безопасности туристов.	
Сбор документов на оформление визы.	
<b>Курсовая работа</b>	<b>24</b>
<b>Тематика курсовых работ</b>	
Разработка нового тура ..... (вид туризма по выбору студента (лечебно-оздоровительного, пляжного, экскурсионного, спортивного, делового, религиозного, событийного, тематического или смешанных видов...) туризма на примере ... (конкретная дестинации по выбору студента - страна, регион, область, город).	
1. Разработка предложений по совершенствованию турпродукта предприятия туризма (на примере конкретных турпредприятий конкретного тур-	



предприятия).		
2. Разработка нового маршрута... (вид туризма по выбору студента (лечебно-оздоровительного, пляжного, экскурсионного, спортивного, делового, религиозного, событийного, тематического или смешанных видов.) по ... (конкретная дестинации по выбору студента - страна, регион, область, город).		
3. Разработка новой экскурсии по ... (конкретная дестинации по выбору студента - страна, регион, область, город).		
4. Оценка туристского потенциала ... (название исследуемой территории) для развития ... вид/ы туризма по выбору студента лечебно - оздоровительного, пляжного, экскурсионного, спортивного, делового, религиозного, событийного, тематического или смешанных видов.) туризма.		
5. Оценка системы средств размещения территории (название исследуемой территории) и оценка перспектив ее использования для развития различных видов туризма.		
6. Оценка системы предприятий общественного питания территории (название исследуемой территории) и оценка перспектив ее использования для развития различных видов туризма.		
7. Оценка инфраструктуры туризма территории (название исследуемой территории) и оценка перспектив ее использования для развития различных видов туризма.		
8. Разработка предложений по совершенствованию ассортиментной политики на туристском предприятии (на примере конкретных турпредприятий/конкретного турпредприятия (турфирмы/ предприятия размещения/ предприятия питания).		
9. Разработка предложений по совершенствованию процесса реализации туристского продукта (на примере конкретного турпредприятия).		
10. Разработка предложений по совершенствованию системы продвижения продукции туристской отрасли (конкретное название вида туризма, дестинации) на рынке.		
11. Разработка предложений по совершенствованию системы продвижения турбренда (конкретное название) на рынке (конкретное название).		
12. Разработка предложений по совершенствованию участия туроператорской компании в выставочных мероприятиях (на примере туроператора ...)		
13. Разработка мероприятий по участию туроператорской компании в выставочных мероприятиях (на примере туроператора ...)		
<b>Консультации</b>		<b>2</b>
<b>Промежуточная аттестация: экзамен</b>		<b>18</b>
<b>МДК.02.02 Предоставление турагентских услуг</b>		<b>144</b>
<b>Тема 2.1. Основы турагентской деятельности</b>	<b>Содержание</b>	<b>8</b>
	Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Влияние туризма на экономику стран. Факторы, тормозящие развитие туризма. Международные организации по регулированию туризма. Доля туризма в ВВП стран мира. Статистика выезда и въезда туристов в РФ	2
	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов.	2
	Понятие турагентской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России	2
	Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	2
	<b>Практические занятия</b>	<b>28</b>
	Деловая игра на тренировку навыков продаж, коммуникации и умения работы с возражениями	4
	Анализ профиля турагентов	4
	Изучение технологии оформления договоров	8
	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	8
	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом	4

	<p><b>Самостоятельная работа</b>          Проанализировать факторы развития туризма в Российской Федерации          Изучить закон «О защите прав потребителей»          Изучить российский рынок туроператоров. Подготовить презентации на тему: «Работа крупнейших российских туроператоров (туроператорская компания выбирается студентом самостоятельно)»          Написать реферат на тему:          Экологический туризм. Перспективы развития в Российской Федерации.          Роль транспортной инфраструктуры в развитии индустрии туризма.          Состояние и перспективы развития индустрии туризма в Центральной России.          Состояние и перспективы развития индустрии туризма на Юге России.          Состояние и перспективы развития индустрии туризма на Урале.          Состояние и перспективы развития индустрии туризма в Северо-западной части России.</p>	3	
<b>Тема 2.2. Организация турагентской деятельности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	
	Структура турагентства.	2	
	Франчайзинг в турагентском бизнесе. Документооборот турагент-туроператор	2	
	Выбор основных туристических направлений для продажи. Выбор названия туристской фирмы. Определение целевой аудитории покупателей.	2	
	Регистрация ТА. Принципы планирования штата сотрудников.	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>6</b>	
	«Проведение деловой игры на тренировки техники продаж и умения работать с возражениями»	6	
<b>Тема 2.2. Организация турагентской деятельности</b>	<p><b>Самостоятельная работа</b>          1. Подготовить презентационный материал по теме: «Франчайзинг в:          -туристском бизнесе          -гостиничном бизнесе          -ресторанном бизнесе          Подготовить презентационный материал по теме          -«русский турист глазами иностранцев»          -«Перспективы развития туристского бизнеса в РФ»          2. составить проект реализации бизнес-идеи          3. Изучить основные понятия по теме «Организационные аспекты работы турагентского предприятия»          4. Написать реферат на тему:          Состояние и перспективы развития индустрии туризма в Сибири.          Состояние и перспективы развития индустрии туризма на Дальнем Востоке.          Комплексное влияние индустрии туризма на другие отрасли хозяйства страны.          Продвижение туристского продукта (на конкретном примере).          Проблемы и перспективы развития въездного туризма в Российской Федерации.          Проблемы и перспективы развития выездного туризма в Российской Федерации.</p>	3	
	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	
	Выбор помещения для офиса Турагентства. Фирменное наименование и товарный знак. Автоматизация работы ТА	2	
	Принципы привлечения туристов в офис ТА	2	
	<b>Тема 2.3. Технология турагентской деятельности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>
	Выбор помещения для офиса Турагентства. Фирменное наименование и товарный знак. Автоматизация работы ТА	2	
	Принципы привлечения туристов в офис ТА	2	

	Создание клиентской базы ТА. Принципы работы с клиентской базой. Формы и стили обслуживания клиентов туристского агентства	2
	Формирование коммуникативных навыков персонала туристского агентства	2
	<b>Практические занятия</b>	<b>28</b>
	«Разработка учебного бизнес-проекта туристской фирмы» Данная работа предполагает работу студентов учебной группы в проектной команде, которую они формируют сами, под руководством преподавателя распределяется ответственность и проектный лидер.	10
	Работа в тестовой версии САМО-ТУР/МАСТЕР-ТУР	10
	Заполнение бланков страхового полиса	8
	<b>Самостоятельная работа</b> Подготовить презентационный материал по теме «Автоматизация работы турагентства»: - САМО-ТУР - САМО-СОФТ - Мастер-Тур Ознакомиться с услугами, которые оказывают местные турагентства, проанализировать их подход к работе с клиентами Написать реферат на тему: Основные виды и особенности страхования в туризме. Гостиничные цепи. Их роль в развитии Российской индустрии гостеприимства. Формирование турпродукта в регионе РФ, с целью развития въездного туризма. Разработка рекламной кампании инициативного туроператора. Исследование потребительских свойств туристского продукта. Влияние туризма на природную и культурную среду дестинации (на конкретном примере). Экологические особенности рекреационного использования территорий. Взаимоотношения туроператора с поставщиками основных туристских услуг. Анимационное обслуживание туристов в зарубежных дестинациях и на курортах России Методы оценки экономической эффективности турпродукта. Опыт создания и развития турагентского предприятия (на конкретном примере). Динамика и перспективы развития рынка туристских услуг (на примере конкретного региона).	5
<b>Тема 2.4. Коммуникационные технологии в туризме</b>	<b>Содержание</b>	<b>10</b>
	Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.	2
	Профессиональная этика работников туроператорской компании	2
	Работа с информационно-справочными материалами. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.	2
	Использование каталогов и ценовых предложений	2
	Решение проблем с помощью правового регулирования. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме	2
	<b>Практические занятия</b>	<b>24</b>

	Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.	10
	Деловая игра «Основы делового общения».	10
	Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме».	4
<b>Консультации</b>		<b>4</b>
<b>Промежуточная аттестация: экзамен (комплексный)</b>		<b>9</b>
<b>МДК.02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг</b>		<b>174</b>
<b>Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии</b>	<b>Содержание</b>	34
	Организация контроля качества обслуживания	
	Понятие и сущность сервиса	
	Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма	
	Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма	
	Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг	
	Организация контроля качества	
	<b>Практические занятия</b>	<b>42</b>
	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	14
	Определение проблем контроля качества услуг	14
Составление комплексной системы менеджмента качества	14	
<b>Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии</b>	<b>Содержание</b>	34
	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма	
	Основные методы оценки качества обслуживания	
	Особенности обеспечения качества услуг	
	Система оценки качества обслуживания	
	Формы и методы оценки качества услуг	
	<b>Практические занятия</b>	<b>42</b>
	Проведение оценки эффективности предприятия	14
	Составление характеристики предприятия	14
Определение показателей качества обслуживания	14	
<b>Самостоятельная работа</b>		<b>9</b>
Работа с конспектом лекций и литературой. Подготовка к практическим занятиям.		
<b>Консультации</b>		<b>4</b>
<b>Промежуточная аттестация: экзамен (комплексный)</b>		<b>9</b>
<b>Учебная практика</b>		<b>108</b>
<b>Виды работ</b> - Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании. - Изучение перечня основных и дополнительных услуг. - Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости. - Изучение правила по технике безопасности. - Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства		

- Проектирование туров с учетом запросов потребителей. - Формирование технологической карты тура. - Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе. - Разработка программы обслуживания туристов. - Организация обслуживания туристов в программном туризме. - Рассчитать тур по заданным позициям	
<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b> <b>Виды работ</b> - Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг - Формирование туристского продукта	72
<b>Промежуточная аттестация: экзамен по модулю</b>	18
<b>Всего</b>	<b>686</b>

#### 2.4. Содержание обучения по профессиональному модулю (заочная форма обучения)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч
1	2	3
<b>МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг</b>		<b>170</b>
<b>Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности</b>	<b>Содержание</b>	2
	Понятие и виды туроператорской деятельности.	
	Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом.	
	Нормативно-правовые основы осуществления туроператорской деятельности в РФ. Единый федеральный реестр туроператоров.	
	Финансовые гарантии туроператора. Ассоциация «Турпомощь».	
	Организационно-правовые формы функционирования туроператоров.	
	Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	
	<b>Практические занятия</b>	2
	Деловая игра «Открой свою компанию. Формирование пакета документов для учреждения юридического лица». Расчет финансовых гарантий для регистрации туроператора.	
	Составление реестра основных туроператоров по внутреннему туризму	
	Заполнение заявления на вступление в реестр туроператоров по внутреннему туризму/ по выездному туризму/ по въездному туризму	
	Анализ профиля туроператоров	
	Изучение технологии оформления договоров	
Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру		

	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором	
	<b>Самостоятельная работа</b> Ознакомление с единым Федеральным реестром туроператоров. Подготовка презентации на тему «Ведущие российские туроператоры». Мониторинг предложений туроператоров.	20
Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта	<b>Содержание</b>	2
	Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов.	
	Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации	
	Свойства и цели турпродукта	
	Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов	
	Выбор схемы работы в дестинации	
	Основные правила и методика составления программ туров. Расчет стоимости тура	
	<b>Практические занятия</b>	2
	Анализ ресурсов выбранной дестинации	
	Определение базовых услуг по заданным показателям	
	Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов	
	Разработка программы туристского обслуживания	
	Расчет цены туристского продукта по ценовому каталогу туроператора	
	Заполнение договоров сотрудничества между туроператором и турагентом	
Разработка детской программы тура	24	
<b>Самостоятельная работа</b> Сбор и анализ информации в информационных источниках, таких как каталоги, ценовые предложения. Подготовка рефератов, презентаций		
Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов	<b>Содержание</b>	2
	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов	
	Технология работы с клиентами и их обслуживанию.	
	Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.	
	Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.	2
	<b>Практические занятия</b>	
	Мониторинг предложений туроператоров.	
	Анализ систем бронирований туроператоров.	36
	Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом	
	<b>Самостоятельная работа</b> Расчет цены туристского продукта с помощью системы онлайн бронирования туроператора. Подготовка презентации по теме «Международные и российские туристские выставки и ярмарки». Разработка формы и заполнение листа бронирования туристского продукта. Разбор ситуаций туристкой практики. Подготовка проекта договора между туроператором и турагентом на базе типовых договоров российских туроператором и в соответствии с требованиями законодательства.	

	Подбор туристского продукта турагентом среди предложений туроператора по индивидуальным заданиям.		
Тема 1.4. Туристские формальности	<b>Содержание учебного материала</b>	2	
	Понятие и значение туристских формальностей. Виды туристских формальностей.		
	Типы заграничных паспортов. Порядок оформления и использования общегражданского загранпаспорта (ОЗП). Особенности оформления ОЗП для отдельных категорий граждан.		
	Визовые формальности. Определение визы и визового режима. Типы виз. Типы визовых режимов в отношении граждан РФ. Правила получения туристических виз. Требования к документам для оформления визы. Визовый режим РФ в отношении иностранных туристов. Дополнительные требования к въезду туристов в отдельные страны. Дополнительные требования к въезду отдельных категорий туристов.		
	Таможенные формальности. Классификация таможенных режимов. Таможенный кодекс РФ. Порядок прохождения таможенного контроля туристами. Таможенные платежи. Понятие таможенного контроля. Формы таможенного контроля, применяемые в работе с туристами.		
	Таможенная декларация. Типовая схема перемещения туристов через зону таможенного контроля при въезде. Типовая схема перемещения туристов через зону таможенного контроля при выезде. Условия перемещения товаров туристами без уплаты таможенных платежей. Ответственность туристов за нарушение таможенных правил.		
	Виды правонарушений при перемещении туристов через таможенную границу. Товары, запрещенные и ограниченные к перемещению через таможенную границу РФ.		
	Валютные формальности. Понятие валюты и валютных ценностей. Ограничения и нормы на вывоз российской и иностранной валюты. Порядок перемещения туристами валюты и валютных ценностей.		
	Санитарно-эпидемиологические формальности. Медико-санитарные правила в туристских поездках. Статистика заболеваемости туристов при посещении отдельных стран. Характеристика основных заболеваний путешественников. Профилактика заболеваний. Правила санитарно-гигиенической безопасности туристов при посещении ряда государств. Требования к заполнению Международного сертификата о прививках (International Certificates of Vaccination).		
	Страховые формальности. Необходимость страхования туристов в РФ. Правила страхования. Виды страховок. Программы страхования российских туристов. Заполнение страхового полиса и смысл страхового полиса как документа. Правила поведения при возникновении страхового случая.		
	<b>Практические занятия</b>		2
	Заполнение заявления на оформление ОЗП взрослому/ребенку		
	Заполнение анкеты на оформление туристической шенгенской визы		
	Заполнение анкеты на получение туристической Мексиканской визы		
Заполнение анкет на получение туристической визы США			
Заполнение анкеты на получение туристической визы Китая/Индии			
Заполнение таможенной декларации для въезды/выезда из РФ			
Заполнение международного сертификата о прививках			
Заполнение туристического страхового полиса			
Деловая игра «Выезд несовершенно летних детей в языковой лагерь на Мальте» Подготовка пакета документов для выезда группы, организация сопровождения лидером группы, организация общения тур лидера с родителями детьми, организация возвращения детей домой.			

	Деловая игра «Круглый стол» Разработка плана открытия и развития визового агентства. <b>Самостоятельная работа</b> Выявление и анализ сведений, подлежащих указанию в таможенной декларации. Изучение сведений, содержащихся в таможенном кодексе. Анализ публикаций в периодических туристских изданиях и материалах учебных пособий по вопросам эпидемиологической безопасности. Изучение инструктажа по эпидемиологической безопасности туристов. Сбор документов на оформление визы.	36
<b>Курсовая работа</b>		<b>24</b>
<b>Тематика курсовых работ</b> Разработка нового тура ..... (вид туризма по выбору студента (лечебно-оздоровительного, пляжного, экскурсионного, спортивного, делового, религиозного, событийного, тематического или смешанных видов...) туризма на примере ... (конкретная дестинации по выбору студента - страна, регион, область, город). 14. Разработка предложений по совершенствованию турпродукта предприятия туризма (на примере конкретных турпредприятий конкретного турпредприятия). 15. Разработка нового маршрута. (вид туризма по выбору студента (лечебно-оздоровительного, пляжного, экскурсионного, спортивного, делового, религиозного, событийного, тематического или смешанных видов.) по . (конкретная дестинации по выбору студента - страна, регион, область, город). 16. Разработка новой экскурсии по . (конкретная дестинации по выбору студента - страна, регион, область, город). 17. Оценка туристского потенциала ... (название исследуемой территории) для развития ... вид/ы туризма по выбору студента лечебно - оздоровительного, пляжного, экскурсионного, спортивного, делового, религиозного, событийного, тематического или смешанных видов.) туризма. 18. Оценка системы средств размещения территории (название исследуемой территории) и оценка перспектив ее использования для развития различных видов туризма. 19. Оценка системы предприятий общественного питания территории (название исследуемой территории) и оценка перспектив ее использования для развития различных видов туризма. 20. Оценка инфраструктуры туризма территории (название исследуемой территории) и оценка перспектив ее использования для развития различных видов туризма. 21. Разработка предложений по совершенствованию ассортиментной политики на туристском предприятии (на примере конкретных турпредприятий/конкретного турпредприятия (турфирмы/ предприятия размещения/ предприятия питания). 22. Разработка предложений по совершенствованию процесса реализации туристского продукта (на примере конкретного турпредприятия). 23. Разработка предложений по совершенствованию системы продвижения продукции туристской отрасли (конкретное название вида туризма, дестинации) на рынке. 24. Разработка предложений по совершенствованию системы продвижения турбренда (конкретное название) на рынке (конкретное название). 25. Разработка предложений по совершенствованию участия туроператорской компании в выставочных мероприятиях (на примере туроператора ...) 26. Разработка мероприятий по участию туроператорской компании в выставочных мероприятиях (на примере туроператора ...)		
<b>Консультации</b>		<b>2</b>
<b>Промежуточная аттестация: экзамен</b>		<b>12</b>
<b>МДК.02.02 Предоставление турагентских услуг</b>		<b>144</b>
<b>Тема 2.1. Основы турагентской деятельности</b>	<b>Содержание</b> Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Влияние туризма на экономику стран. Фак-	4



	<p>торы, тормозящие развитие туризма. Международные организации по регулированию туризма. Доля туризма в ВВП стран мира. Статистика выезда и въезда туристов в РФ</p> <p>Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов.</p> <p>Понятие турагентской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России</p> <p>Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста</p> <p><b>Практические занятия</b></p> <p>Деловая игра на тренировку навыков продаж, коммуникации и умения работы с возражениями</p> <p>Анализ профиля турагентов</p> <p>Изучение технологии оформления договоров</p> <p>Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру</p> <p>Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом</p> <p><b>Самостоятельная работа</b></p> <p>Проанализировать факторы развития туризма в Российской Федерации</p> <p>Изучить закон «О защите прав потребителей»</p> <p>Изучить российский рынок туроператоров. Подготовить презентации на тему: «Работа крупнейших российских туроператоров (туроператорская компания выбирается студентом самостоятельно)</p> <p>Написать реферат на тему:</p> <p>Экологический туризм. Перспективы развития в Российской Федерации.</p> <p>Роль транспортной инфраструктуры в развитии индустрии туризма.</p> <p>Состояние и перспективы развития индустрии туризма в Центральной России.</p> <p>Состояние и перспективы развития индустрии туризма на Юге России.</p> <p>Состояние и перспективы развития индустрии туризма на Урале.</p> <p>Состояние и перспективы развития индустрии туризма в Северо-западной части России.</p>	
		4
		30
<b>Тема 2.2. Организация турагентской деятельности</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>Структура турагентства.</p> <p>Франчайзинг в турагентском бизнесе. Документооборот турагент -туроператор</p> <p>Выбор основных туристических направлений для продажи. Выбор названия туристской фирмы. Определение целевой аудитории покупателей.</p> <p>Регистрация Т.А. Принципы планирования штата сотрудников.</p> <p><b>Практические занятия</b></p> <p>«Проведение деловой игры на тренировки техники продаж и умения работать с возражениями»</p> <p><b>Самостоятельная работа</b></p> <p>1.Подготовить презентационный материал по теме: «Франчайзинг в:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-туристском бизнес</li> <li>-гостиничном бизнесе</li> <li>-ресторанном бизнесе</li> </ul> <p>Подготовить презентационный материал по теме</p>	
		4
		2
		30

	<p>-«русский турист глазами иностранцев»  -«Перспективы развития туристского бизнеса в РФ»  2. составить проект реализации бизнес-идеи  3. Изучить основные понятия по теме «Организационные аспекты работы турагентского предприятия»  4. Написать реферат на тему:  Состояние и перспективы развития индустрии туризма в Сибири.  Состояние и перспективы развития индустрии туризма на Дальнем Востоке.  Комплексное влияние индустрии туризма на другие отрасли хозяйства страны.  Продвижение туристского продукта (на конкретном примере).  Проблемы и перспективы развития въездного туризма в Российской Федерации.  Проблемы и перспективы развития выездного туризма в Российской Федерации.</p>	
<b>Тема 2.3. Технология турагентской деятельности</b>	<p><b>Содержание учебного материала</b>  Выбор помещения для офиса Турагентства. Фирменное наименование и товарный знак. Автоматизация работы ТА  Принципы привлечения туристов в офис ТА  Создание клиентской базы ТА. Принципы работы с клиентской базой. Формы и стили обслуживания клиентов туристского агентства  Формирование коммуникативных навыков персонала туристского агентства</p>	4
	<p><b>Практические занятия</b>  «Разработка учебного бизнес-проекта туристской фирмы»  Данная работа предполагает работу студентов учебной группы в проектной команде, которую они формируют сами, под руководством преподавателя распределяется ответственность и проектный лидер.  Работа в тестовой версии САМО-ТУР/МАСТЕР-ТУР  Заполнение бланков страхового полиса</p>	
	<p><b>Самостоятельная работа</b>  Подготовить презентационный материал по теме «Автоматизация работы турагентства»:  - САМО-ТУР  - САМО-СОФТ  - Мастер-Тур  Ознакомиться с услугами, которые оказывают местные турагентства, проанализировать их подход к работе с клиентами  Написать реферат на тему:  Основные виды и особенности страхования в туризме.  Гостиничные цепи. Их роль в развитии Российской индустрии гостеприимства.  Формирование турпродукта в регионе РФ, с целью развития въездного туризма.  Разработка рекламной кампании инициативного туроператора.  Исследование потребительских свойств туристского продукта.  Влияние туризма на природную и культурную среду дестинации (на конкретном примере).  Экологические особенности рекреационного использования территорий.  Взаимоотношения туроператора с поставщиками основных туристских услуг.  Анимационное обслуживание туристов в зарубежных дестинациях и на курортах России</p>	40

	Методы оценки экономической эффективности турпродукта. Опыт создания и развития турагентского предприятия (на конкретном примере). Динамика и перспективы развития рынка туристских услуг (на примере конкретного региона).	
<b>Тема 2.4. Коммуникационные технологии в туризме</b>	<b>Содержание</b>	4
	Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.	
	Профессиональная этика работников туроператорской компании	
	Работа с информационно-справочными материалами. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.	
	Использование каталогов и ценовых предложений	4
	Решение проблем с помощью правового регулирования. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме	
	<b>Практические занятия</b>	
Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.	4	
Деловая игра «Основы делового общения».		
	Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме».	
<b>Консультации</b>		<b>2</b>
<b>Промежуточная аттестация: экзамен</b>		<b>12</b>
<b>МДК.02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг</b>		<b>174</b>
<b>Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии</b>	<b>Содержание</b>	8
	Организация контроля качества обслуживания	
	Понятие и сущность сервиса	
	Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма	
	Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма	
	Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг	10
	Организация контроля качества	
<b>Практические занятия</b>		
Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	10	
Определение проблем контроля качества услуг		
Составление комплексной системы менеджмента качества		
<b>Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии</b>	<b>Содержание</b>	8
	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма	
	Основные методы оценки качества обслуживания	
	Особенности обеспечения качества услуг	
	Система оценки качества обслуживания	
	Формы и методы оценки качества услуг	10
	<b>Практические занятия</b>	
Проведение оценки эффективности предприятия	10	
Составление характеристики предприятия		

Определение показателей качества обслуживания	
<b>Самостоятельная работа</b> Работа с конспектом лекций и литературой. Подготовка к практическим занятиям.	122
<b>Консультации</b>	4
<b>Промежуточная аттестация: экзамен</b>	12
<b>Учебная практика</b> <b>Виды работ</b> - Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании. - Изучение перечня основных и дополнительных услуг. - Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости. - Изучение правила по технике безопасности. - Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства - Проектирование туров с учетом запросов потребителей. - Формирование технологической карты тура. - Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе. - Разработка программы обслуживания туристов. - Организация обслуживания туристов в программном туризме. - Рассчитать тур по заданным позициям	108
<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b> <b>Виды работ</b> - Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг - Формирование туристского продукта	72
<b>Промежуточная аттестация: экзамен по модулю</b>	18
<b>Всего</b>	<b>686</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет турагентской и туроператорской деятельности

Учебная аудитория

- доска классная
- стол преподавателя
- кресло для преподавателя
- комплекты учебной мебели
- компьютер преподавателя
- проектор
- учебно-наглядные пособия

Программное обеспечение:

1С: Предприятие 8

Kaspersky Endpoint Security

Microsoft Office

Microsoft Visio

Microsoft Visual Studio

Microsoft Windows

Консультант+

Лаборатория коммуникативных тренингов

Учебная аудитория

- доска классная
- стол преподавателя
- кресло для преподавателя
- столы для компьютеров
- кресла с регулируемой высотой
- класс ПК, объединённых в локальную сеть, с выходом на эл. портал
- проектор
- демонстрационные наглядные пособия

Программное обеспечение:

1С: Предприятие 8

Kaspersky Endpoint Security

Microsoft Office

Microsoft Visio

Microsoft Visual Studio

Microsoft Windows

Консультант+

Мультимедийная лаборатория иностранных языков

Учебная аудитория

- доска классная
- стол преподавателя
- кресло для преподавателя
- комплекты учебной мебели
- компьютеры
- наушники с микрофоном
- компьютер преподавателя
- проектор
- таблицы демонстрационные
- словари

Программное обеспечение:

1С: Предприятие 8

Kaspersky Endpoint Security

Microsoft Office

Microsoft Visio

Microsoft Visual Studio

Microsoft Windows

Консультант+

Диалог Nibelung

Лаборатория Учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма)

Учебная аудитория

- доска классная
- стол преподавателя
- кресло для преподавателя
- столы для компьютеров
- кресла с регулируемой высотой
- класс ПК, объединённых в локальную сеть, с выходом на эл. портал
- проектор
- демонстрационные наглядные пособия

Программное обеспечение:

1С: Предприятие 8

Kaspersky Endpoint Security

Microsoft Office

Microsoft Visio

Microsoft Visual Studio

Microsoft Windows

Консультант+

Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет

Аудитория

- комплекты учебной мебели
- компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно - образовательную среду и электронно-библиотечную систему

Программное обеспечение:

1С: Предприятие 8

Kaspersky Endpoint Security

Microsoft Office

Microsoft Visio

Microsoft Visual Studio

Microsoft Windows

Система «Антиплагиат. Вуз»

Консультант+

Актовый зал

Аудитория

- специализированные кресла для актовых залов
- сцена
- трибуна
- мультимедиапроектор
- компьютер
- технические средства, служащие для представления информации большой аудитории
- видео увеличитель (проектор)
- демонстрационное оборудование и аудиосистема
- микрофоны

Программное обеспечение:

1С: Предприятие 8

Kaspersky Endpoint Security

Microsoft Office

Microsoft Visio

Microsoft Visual Studio

Microsoft Windows

### 3.2. Информационное обеспечение обучения

#### Перечень учебных изданий, дополнительной литературы, Интернет-ресурсов

<b>Предоставление туроператорских услуг</b>	<b>Основная литература</b> Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 219 с. — ISBN 978-5-4488-0732-9, 978-5-4497-0402-3. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПроФобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93548">https://profspo.ru/books/93548</a>
---	--

	<p>Захарова, Н. А. Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 122 с. — ISBN 978-5-4488-0508-0, 978-5-4497-0400-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93554">https://profspo.ru/books/93554</a></p> <p>Малыгина, М. В. Технология организации турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / М. В. Малыгина. — Омск : Издательский центр КАН, 2017. — 136 с. — ISBN 978-5-9500578-1-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/95633.html">https://www.iprbookshop.ru/95633.html</a></p> <p><b>Дополнительная литература</b></p> <p>Воронцова, А. В. Информационное обеспечение туроператорских и турагентских услуг : учебное пособие / А. В. Воронцова. — 2-е изд. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2019. — 131 с. — ISBN 978-5-7937-1647-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/102425.html">https://www.iprbookshop.ru/102425.html</a></p> <p>Дурович, А. П. Организация туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 296 с. — ISBN 978-985-7234-10-3. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/100351">https://profspo.ru/books/100351</a></p> <p>Гришко, Н. И. Менеджмент в туризме : учебное пособие / Н. И. Гришко. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 276 с. — ISBN 978-985-7234-37-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/100363">https://profspo.ru/books/100363</a></p> <p><b>Основная литература</b></p>
<p><b>Предоставление турагентских услуг</b></p>	<p>Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 219 с. — ISBN 978-5-4488-0732-9, 978-5-4497-0402-3. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93548">https://profspo.ru/books/93548</a></p> <p>Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 137 с. — ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93551">https://profspo.ru/books/93551</a></p> <p>Дурович, А. П. Организация туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 296 с. — ISBN 978-985-7234-10-3. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/100351">https://profspo.ru/books/100351</a></p> <p>Малыгина, М. В. Технология организации турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / М. В. Малыгина. — Омск : Издательский центр КАН, 2018 — 136 с. — ISBN 978-5-9500578-1-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/95633.html">https://www.iprbookshop.ru/95633.html</a></p> <p><b>Дополнительная литература</b></p> <p>Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 182 с. — ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93538">https://profspo.ru/books/93538</a></p> <p>Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование</p>

	<p>: [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93537">https://profspo.ru/books/93537</a>  Захарова, Н. А. Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 122 с. — ISBN 978-5-4488-0508-0, 978-5-4497-0400-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93554">https://profspo.ru/books/93554</a></p>
<p><b>Координация качества выполнения турагентских услуг</b></p>	<p><b>Основная литература</b>  Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 219 с. — ISBN 978-5-4488-0732-9, 978-5-4497-0402-3. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93548">https://profspo.ru/books/93548</a>  Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 137 с. — ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93551">https://profspo.ru/books/93551</a>  Мальгина, М. В. Технология организации турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / М. В. Мальгина. — Омск : Издательский центр КАН, 2018. — 136 с. — ISBN 978-5-9500578-1-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/95633.html">https://www.iprbookshop.ru/95633.html</a>  Дурович, А. П. Организация туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 296 с. — ISBN 978-985-7234-10-3. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/100351">https://profspo.ru/books/100351</a>  <b>Дополнительная литература</b>  Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 182 с. — ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93538">https://profspo.ru/books/93538</a>  Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93537">https://profspo.ru/books/93537</a>  Захарова, Н. А. Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 122 с. — ISBN 978-5-4488-0508-0, 978-5-4497-0400-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93554">https://profspo.ru/books/93554</a></p>



<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b>	<b>Основная литература</b>
	Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 219 с. — ISBN 978-5-4488-0732-9, 978-5-4497-0402-3. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93548">https://profspo.ru/books/93548</a>
	Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 137 с. — ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93551">https://profspo.ru/books/93551</a>
	Дурович, А. П. Организация туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 296 с. — ISBN 978-985-7234-10-3. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/100351">https://profspo.ru/books/100351</a>
	Малыгина, М. В. Технология организации турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / М. В. Малыгина. — Омск : Издательский центр КАН, 2018 — 136 с. — ISBN 978-5-9500578-1-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/95633.html">https://www.iprbookshop.ru/95633.html</a>
	<b>Дополнительная литература</b>
	Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 182 с. — ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93538">https://profspo.ru/books/93538</a>
Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93537">https://profspo.ru/books/93537</a>	
Захарова, Н. А. Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 122 с. — ISBN 978-5-4488-0508-0, 978-5-4497-0400-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93554">https://profspo.ru/books/93554</a>	

### Интернет-ресурсы

[http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)

<http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>

<http://prohotel.ru/>

«Федерация рестораторов и отельеров (ФРиО)»

Ассоциация Рестораторов и Отельеров РТ

PRO.Hotel — портал про гостиничный бизнес

«Современный отель» — все об управлении гостиничным бизнесом

### Виртуальные путешествия

- Виртуальная экскурсия по отелю «Park Hotel».
- Виртуальные экскурсии по улицам городов мира.
- Виртуальные путешествия по всему миру.
- 3D-путешествия по городам мира.
- Лучшие приложения для виртуальных путешествий по Земле.

### Конференции, выставки

- Выставки по тематике «Гостиничное и ресторанное дело».

## Периодические издания

### ЭБС IPRbooks

1. Сервис plus Российский государственный университет туризма и сервиса
2. Сервис в России и за рубежом Российский государственный университет туризма и сервиса

### 3.3. Особенности организации образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте университета (<http://www.mfua.ru/sveden/objects/#objects>).

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовую, туалетные, другие помещения (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала имеются следующие условия:

- для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске);
- внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание);
- разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет:

- использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения;
- регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений;
- обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой, обеспечиваются следующие условия:

- ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий;
- в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться; педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается;
- действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются; печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается; обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений;
- предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

При необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ОВЗ необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ

определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	<p>Осуществление приема заказов от туристов</p> <p>Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)</p> <p>Знать организацию работы с запросами туристов</p> <p>Знать Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	<p>Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</p> <p>Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами</p> <p>Выполнение задач по оформлению и обработке заказов</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Владеть техникой количественной оценки и анализа информации</p> <p>Владеть методикой хранения и поиска информации</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	<p>Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Знать требования к оформлению и учету заказов.</p> <p>Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов.</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p>Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Владеть культурой межличностного общения</p> <p>Знать этику делового общения</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p>Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

**Профессиональная образовательная  
автономная некоммерческая организация  
«Международный институт бизнеса и управления» (колледж)**

**Утверждаю:**  
Директор ПО АНО МИБиУ

д.с.н., профессор Е.В. Добренькова

« 30 » июня 2023г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.04 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или  
несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей  
служащих, соответствующих профессиональной деятельности  
выпускников " Организатор экскурсий "**

для специальности  
**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее - ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения РФ от 24 января 2023 г. № 1100 (зарегистрирован Министерством юстиции РФ 24.01.2023, регистрационный № 72111)

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

### 1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить должность служащего 25627 Портье в части освоения вид деятельности «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

#### 1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

#### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 3	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
ПК 3.1.	Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения.
ПК 3.2.	Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
ПК 3.3.	Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.



1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

ПК.3.1. Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения	Иметь практический опыт в	Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
		Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения
		Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения
		Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
	уметь	Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
		Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов
		Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме
		Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
		Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
	знать	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения
		Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
		Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения
		Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
		Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
		Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения
	Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения	
	Требования охраны труда	
	Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	
	Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей	
ПК.3.2. Учет заказов гостей гостиничного	Иметь практический опыт в	Выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения

комплекса или иного средства размещения		Прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения
		Прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения
		Внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения
		Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения
		Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
		Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
		Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
		Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения
	уметь	Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения
		Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме
		Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
		Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
	знать	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения
		Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
		Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
		Правила регистрации и размещения гостей в гостиницах и иных средствах размещения
		Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
		Требования охраны труда
Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены		
Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей		

ПК.3.3. Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Иметь практический опыт в	Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения
		Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения
	уметь	Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
		Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
	знать	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения
		Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
		Правила регистрации, размещения и выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения
		Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
		Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
		Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения
		Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
		Требования охраны труда
		Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей		

### **Требования к формированию личностных результатов**

<b>Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)</b>	<b>Код личностных результатов реализации программы воспитания</b>
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.	<b>ЛР 1</b>
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.	<b>ЛР 2</b>
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.	<b>ЛР 3</b>

Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».	<b>ЛР 4</b>
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.	<b>ЛР 5</b>
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.	<b>ЛР 6</b>
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	<b>ЛР 7</b>
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	<b>ЛР 8</b>
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий	<b>ЛР 9</b>
психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	
Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.	<b>ЛР 10</b>
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.	<b>ЛР 11</b>
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.	<b>ЛР 12</b>

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Структура профессионального модуля (очная форма обучения)

Коды ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Общий объем нагрузки, акад. ч.	В форме практической подготовки	Объем образовательной программы в академических часах								
				Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем					Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Практика	
				Всего	в том числе						Учебная	Производственная
					лекции, уроки, семинарские занятия	лабораторные работы и практические занятия	курсовая работа (проект)	Консультации				
ПК 3.1. - 3.3. ОК 01-05, 09	МДК.04.01 Организатор экскурсий	72	-	72	22	50	-					
ПК 3.1. - 3.3. ОК 01-05, 09	Учебная практика	72	72								72	
ПК 3.1. - 3.3. ОК 01-05, 09	Производственная практика (по профилю специальности)	36	36									36
ПК 3.1. - 3.3. ОК 01-05, 09	Промежуточная аттестация: квалификационный экзамен	2	-				-			2		
	<b>Всего:</b>	<b>300</b>	<b>108</b>	<b>72</b>	<b>22</b>	<b>50</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>72</b>	<b>36</b>

## 2.2. Структура профессионального модуля (заочная форма обучения)

Коды ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Общий объем нагрузки, акад. ч.	В форме практической подготовки	Объем образовательной программы в академических часах								
				Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем					Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Практика	
				Всего	в том числе						Учебная	Производственная
					лекции, уроки, семинарские занятия	лабораторные работы и практические занятия	курсовая работа (проект)	Консультации				
ПК 3.1. - 3.3. ОК 01-05, 09	МДК.03.01 Выполнение работ по должности 25627 Портье	144	-	24	12	10	-	2	120			
ПК 3.1. - 3.3. ОК 01-05, 09	Учебная практика	72	72								72	
ПК 3.1. - 3.3. ОК 01-05, 09	Производственная практика (по профилю специальности)	72	72									72
ПК 3.1. - 3.3. ОК 01-05, 09	Промежуточная аттестация: квалификационный экзамен	12	-				-			12		
	<b>Всего:</b>	<b>228</b>	<b>144</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>48</b>	<b>12</b>	<b>72</b>	<b>72</b>

### 2.3. Содержание обучения по профессиональному модулю (очная форма обучения)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч	
1	2	3	
<b>МДК.04.01 Организатор экскурсий</b>		<b>144</b>	
Тема 1.1 Осуществление операций с денежными средствами и ценными бумагами и оформление кассовых документов.	<b>Содержание</b>	<b>12</b>	
	1. Правила организации наличного денежного и безналичного обращения Российской Федерации. Порядок осуществления кассовых операций.	2	
	2. Правила приема, хранения и выдачи наличных денег. Требования к оснащению и оборудованию помещения кассы.	2	
	3. Понятие о материальной ответственности кассира, права и обязанности работодателя и кассира. Установление и соблюдение лимита остатка наличных денег в кассе. Соблюдение кассовой дисциплины.	2	
	4. Документация по оформлению наличного денежного обращения. Денежные документы: виды и правила работы с ними. Порядок ведения книги учета движения денежных документов	2	
	5. Порядок оформления кассовых документов. Унифицированные формы первичной учетной документации по кассовым операциям. Правила заполнения приходных кассовых ордеров, расходных кассовых ордеров.	2	
	6. Ведение журнала регистрации приходных и расходных кассовых документов. Получение наличных денег в банке по чековой книжке. Оформление объявления на взнос наличными для зачисления сверхлимитных денежных средств на расчетный счет. Выдача заработной платы по платежной, расчетно-платежной ведомости. Оформление депонированной заработной платы. Оформление кассовыми ордерами поступления и списания денежных документов	2	
	<b>Практические занятия</b>		<b>18</b>
	1. Решение ситуационных задач: Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства.	4	
	2. Оформление кассовыми ордерами поступления и списания денежных документов	4	
	3. Оформление депонированной заработной платы.	4	
4. Правила заполнения приходных кассовых ордеров, расходных кассовых ордеров.	6		
Тема 1.2. Организация деятельности предприятия сферы сервиса гостиницы	<b>Содержание</b>	<b>12</b>	
	1. Концепция устойчивого развития гостинично-туристского бизнеса.	4	
	2. Организация деятельности гостиницы, общие положения. Правовое регулирование гостиничного дела.	4	
	3. Типология гостиниц. Функциональное назначение гостиниц.	4	
	<b>Практические занятия</b>		<b>16</b>
	1. Решение ситуационных задач: Классификация гостиниц (по функциональному назначению)	4	
2. Решение ситуационных задач: Классификация гостиниц (по типам ОСУ)	4		
3. Построение концепции оригинального гостиничного предприятия для своего региона	8		
Тема 1.3. Основные службы гости-	<b>Содержание</b>	<b>16</b>	

гостиничного предприятия. Организация и предоставление основных и дополнительных услуг	1	Характеристика основных служб гостиницы. Функции директора гостиницы. Служба по работе с клиентами. Организация бронирования. Служба по работе с клиентами. Прием, размещение и выписка гостей	4
	2	Служба по работе с клиентами. Прием, размещение и выписка гостей. Служба по работе с клиентами. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда, безопасность гостей.	4
	3	Услуги питания в гостинице. Правила предоставления. Услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств. Анимационная и досуговая деятельность курортных отелей.	4
	4	Экскурсионные услуги и услуги «встречи -проводы»	4
	<b>Практические занятия</b>		<b>12</b>
	1	Решение ситуационных задач: Технология производственных процессов в гостинице. Разработка мотивационной системы работников гостиничного сервиса.	4
	2	Моделирование ситуаций. Подготовка проекта договора туристской фирмы с гостиничным предприятием.	4
	3	Составление схемы размещения гостей.	4
	<b>Содержание</b>		<b>12</b>
	1	Служба по работе с клиентами. Кодекс служащего гостиничного предприятия	4
2	Правила корпоративной этики при взаимодействии с гостями. Правила и способы выхода из конфликтных ситуаций.	4	
3	Функции службы ночного портье и правила аудита. Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами.	4	
<b>Практические занятия</b>		<b>22</b>	
1	Составление должностной инструкции портье гостиницы	4	
2	Моделирование ситуаций. Заполнение карты движения номерного фонда	4	
3	Моделирование ситуаций. Заполнение карты движения номерного фонда	4	
4	Правила и способы выхода из конфликтных ситуаций.	10	
<b>Самостоятельная работа</b>		<b>19</b>	
Конспектирование по теме: Нормативные документы, регулирующие развитие гостиничного сервиса			
Конспектирование по теме: Задачи и принципы организации деятельности гостиницы.			
Конспектирование по теме: Классификация гостиниц. Перспективы развития гостиничного сервиса.			
Составление таблицы: Основные функции и состав персонала службы приема и размещения. Стандарты качества обслуживания.			
Конспектирование по теме: Взаимодействие гостиниц с туристическими фирмами.			
Подбор ситуаций по теме: Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.			
Подбор ситуаций по теме: Ночной аудит.			
Подбор ситуаций для тренинга навыков принятия решений по управлению поведением персонала			
Подбор ситуаций по теме: Дополнительные услуги. Организация хранения личных вещей.			
Конспектирование по теме: Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.			
<b>Консультации</b>		<b>3</b>	
<b>Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет</b>		<b>2</b>	
<b>Учебная практика</b>		<b>72</b>	
<b>Виды работ</b>			
Организация рабочего места			



Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования; Оформление бронирования с использованием телефона Выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); Освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними; Освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); Освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате. Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	
<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b> <b>Виды работ</b> Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Отработка навыков приема, регистрации и размещения гостей. Отработка навыков информирования потребителя об услугах и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Отработка навыков подготовки счетов и организации отъезда гостей. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Отработка навыков контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей составления проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	72
<b>Квалификационный экзамен</b>	12
<b>Всего</b>	<b>300</b>

#### 2.4. Содержание обучения по профессиональному модулю (заочная форма обучения)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч
1	2	3
<b>МДК.04.01 Организатор экскурсий</b>		<b>144</b>
Тема 1.1 Осуществление операций с денежными средствами и ценными бумагами и оформление кассовых документов.	<b>Содержание</b>	
	1.	Правила организации наличного денежного и безналичного обращения Российской Федерации. Порядок осуществления кассовых операций.
	2.	Правила приема, хранения и выдачи наличных денег. Требования к оснащению и оборудованию помещения кассы.
	3.	Понятие о материальной ответственности кассира, права и обязанности работодателя и кассира. Установле-
		4

		ние и соблюдение лимита остатка наличных денег в кассе. Соблюдение кассовой дисциплины.	
	4	Документация по оформлению наличного денежного обращения. Денежные документы: виды и правила работы с ними. Порядок ведения книги учета движения денежных документов	
	5	Порядок оформления кассовых документов. Унифицированные формы первичной учетной документации по кассовым операциям. Правила заполнения приходных кассовых ордеров, расходных кассовых ордеров.	
	6	Ведение журнала регистрации приходных и расходных кассовых документов. Получение наличных денег в банке по чековой книжке. Оформление объявления на взнос наличными для зачисления сверхлимитных денежных средств на расчетный счет. Выдача заработной платы по платежной, расчетно-платежной ведомости. Оформление депонированной заработной платы. Оформление кассовыми ордерами поступления и списания денежных документов	
	<b>Практические занятия</b>		4
	1.	Решение ситуационных задач: Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства.	
	2	Оформление кассовыми ордерами поступления и списания денежных документов	
	3	Оформление депонированной заработной платы.	
	4	Правила заполнения приходных кассовых ордеров, расходных кассовых ордеров.	
Тема 1.2. Организация деятельности предприятия сферы сервиса гостиницы	<b>Содержание</b>		2
	1.	Концепция устойчивого развития гостинично-туристского бизнеса.	
	2.	Организация деятельности гостиницы, общие положения. Правовое регулирование гостиничного дела.	
	3	Типология гостиниц. Функциональное назначение гостиниц.	
	<b>Практические занятия</b>		2
	1.	Решение ситуационных задач: Классификация гостиниц (по функциональному назначению)	
	2.	Решение ситуационных задач: Классификация гостиниц (по типам ОСУ)	
	3.	Построение концепции оригинального гостиничного предприятия для своего региона	
Тема 1.3. Основные службы гостиничного предприятия. Организация и предоставление основных и дополнительных услуг	<b>Содержание</b>		2
	1	Характеристика основных служб гостиницы. Функции директора гостиницы. Служба по работе с клиентами. Организация бронирования. Служба по работе с клиентами. Прием, размещение и выписка гостей	
	2	Служба по работе с клиентами. Прием, размещение и выписка гостей. Служба по работе с клиентами. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда, безопасность гостей.	
	3	Услуги питания в гостинице. Правила предоставления. Услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств. Анимационная и досуговая деятельность курортных отелей.	
	4	Экскурсионные услуги и услуги «встречи -проводы»	
	<b>Практические занятия</b>		2
	1	Решение ситуационных задач: Технология производственных процессов в гостинице. Разработка мотивационной системы работников гостиничного сервиса.	
	2	Моделирование ситуаций. Подготовка проекта договора туристской фирмы с гостиничным предприятием.	
	3	Составление схемы размещения гостей.	
Тема 1.4. Взаимодействие между	<b>Содержание</b>		2

службой по работе с клиентами и другими службами. Выполнение обязанностей портье.	1	Служба по работе с клиентами. Кодекс служащего гостиничного предприятия	2
	2	Правила корпоративной этики при взаимодействии с гостями. Правила и способы выхода из конфликтных ситуаций.	
	3	Функции службы ночного портье и правила аудита. Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами.	
	<b>Практические занятия</b>		
	1	Составление должностной инструкции портье гостиницы	
	2	Моделирование ситуаций. Заполнение карты движения номерного фонда	
	3	Моделирование ситуаций. Заполнение карты движения номерного фонда	
		4	Правила и способы выхода из конфликтных ситуаций.
<b>Самостоятельная работа</b>			120
Конспектирование по теме: Нормативные документы, регулирующие развитие гостиничного сервиса			
Конспектирование по теме: Задачи и принципы организации деятельности гостиницы.			
Конспектирование по теме: Классификация гостиниц. Перспективы развития гостиничного сервиса.			
Составление таблицы: Основные функции и состав персонала службы приема и размещения. Стандарты качества обслуживания.			
Конспектирование по теме: Взаимодействие гостиниц с туристическими фирмами.			
Подбор ситуаций по теме: Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.			
Подбор ситуаций по теме: Ночной аудит.			
Подбор ситуаций для тренинга навыков принятия решений по управлению поведением персонала			
Подбор ситуаций по теме: Дополнительные услуги. Организация хранения личных вещей.			
Конспектирование по теме: Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.			
<b>Консультации</b>			2
<b>Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет</b>			2
<b>Учебная практика</b>			72
<b>Виды работ</b>			
Организация рабочего места			
Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия			
Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования;			
Оформление бронирования с использованием телефона			
Выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);			
Освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними;			
Освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);			
Освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате.			
Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице			
<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b>			72
<b>Виды работ</b>			
Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;			
Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице			
Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей			

Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Отработка навыков приема, регистрации и размещения гостей. Отработка навыков информирования потребителя об услугах и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Отработка навыков подготовки счетов и организации отъезда гостей. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Отработка навыков контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей составления проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.	
<b>Квалификационный экзамен</b>	<b>12</b>
<b>Всего</b>	<b>300</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Тренажерный комплекс Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования

Учебная аудитория

- стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования
- комплексная автоматизированная система управления отелем TravellLine: Отель
- персональный компьютер
- стойка ресепшн
- телефон
- многофункциональное устройство (принтер - сканер - копир - факс)
- сейф
- POS-терминал
- шкаф для папок
- детектор валют
- лотки для бумаг

Программное обеспечение:

1С: Предприятие 8

Kaspersky Endpoint Security

Microsoft Office

Microsoft Visio

Microsoft Visual Studio

Microsoft Windows

Библиотека, читальный зал с выходом в интернет

Аудитория

- комплекты учебной мебели
- компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему

Программное обеспечение:

1С: Предприятие 8

Kaspersky Endpoint Security

Microsoft Office

Microsoft Visio

Microsoft Visual Studio

Microsoft Windows

Система «Антиплагиат. Вуз»

Консультант+

Актовый

зал

Аудитория

- специализированные кресла для актовых залов
- сцена
- трибуна
- мультимедиапроектор
- компьютер
- технические средства, служащие для представления информации большой аудитории
- видео увеличитель (проектор)
- демонстрационное оборудование и аудиосистема
- микрофоны

Программное обеспечение:

1С: Предприятие 8

Kaspersky Endpoint Security

Microsoft Office

Microsoft Visio

Microsoft Visual Studio

Microsoft Windows

### 3.2. Информационное обеспечение обучения

#### Перечень учебных изданий, дополнительной литературы, Интернет-ресурсов

<p><b>Выполнение работ по должности 25627 Портъё</b></p>	<p><b>Основная литература</b>          Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 166 с. — ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/100399">https://profspo.ru/books/100399</a>          Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93537">https://profspo.ru/books/93537</a>          Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 46 с. — ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ВВЭВобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/87797">https://profspo.ru/books/87797</a>          Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 71 с. — ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ВВСВобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/87883">https://profspo.ru/books/87883</a>  <b>Дополнительная литература</b>          Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 46 с. — ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ВВСВобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/87797">https://profspo.ru/books/87797</a>          Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с. — ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ВВСВобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/86472">https://profspo.ru/books/86472</a>          Основы сервисной деятельности : учебное пособие / Г. А. Щербаков, Н. Г. Медведева, П. А. Сунгуров, Е. М. Редькина. — Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2021. — 90 с. — ISBN 978-5-9961-2775-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/122406.html">https://www.iprbookshop.ru/122406.html</a></p>
<p><b>Учебная практика</b></p>	<p><b>Основная литература</b>          Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 166 с. — ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/100399">https://profspo.ru/books/100399</a>          Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93537">https://profspo.ru/books/93537</a>          Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 46 с. — ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды</p>

	<p>СПО РИОРобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/87797">https://profspo.ru/books/87797</a></p> <p>Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 71 с. — ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО РИОРобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/87883">https://profspo.ru/books/87883</a></p> <p><b>Дополнительная литература</b></p> <p>Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 46 с. — ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО РИОРобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/87797">https://profspo.ru/books/87797</a></p> <p>Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с. — ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО РИОРобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/86472">https://profspo.ru/books/86472</a></p> <p>Основы сервисной деятельности : учебное пособие / Г. А. Щербаков, Н. Г. Медведева, П. А. Сунгуров, Е. М. Редькина. — Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2021. — 90 с. — ISBN 978-5-9961-2775-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/122406.html">https://www.iprbookshop.ru/122406.html</a></p>
<p><b>Производственная практика (по профилю специальности)</b></p>	<p><b>Основная литература</b></p> <p>Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 166 с. — ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО РИОРобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/100399">https://profspo.ru/books/100399</a></p> <p>Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО РИОРобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/93537">https://profspo.ru/books/93537</a></p> <p>Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 46 с. — ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО РИОРобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/87797">https://profspo.ru/books/87797</a></p> <p>Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 71 с. — ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО РИОРобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/87883">https://profspo.ru/books/87883</a></p> <p><b>Дополнительная литература</b></p> <p>Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 46 с. — ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО РИОРобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/87797">https://profspo.ru/books/87797</a></p> <p>Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с. — ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО РИОРобразование : [сайт]. — URL: <a href="https://profspo.ru/books/86472">https://profspo.ru/books/86472</a></p> <p>Основы сервисной деятельности : учебное пособие / Г. А. Щербаков, Н.</p>

## Интернет-ресурсы

<http://www.hotelnews.ru>

<http://allhotels.ru/>

<https://www.amadeus.ru/>

<http://www.gaomoskva.ru>

<http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>

«Федерация рестораторов и отельеров (ФРиО)».

Ассоциация Рестораторов и Отельеров РТ.

PRO.Hotel — портал про гостиничный бизнес.

«Современный отель» — все об управлении гостиничным бизнесом.

Виртуальные путешествия

- Виртуальная экскурсия по отелю «Park Hotel».
- Виртуальные экскурсии по улицам городов мира.
- Виртуальные путешествия по всему миру.
- 3D-путешествия по городам мира.
- Лучшие приложения для виртуальных путешествий по Земле.

Конференции, выставки

- Выставки по тематике «Гостиничное и ресторанное дело».

## Периодические издания

### ЭБС IPRbooks

1. Сервис plus Российский государственный университет туризма и сервиса
2. Сервис в России и за рубежом Российский государственный университет туризма и сервиса

### 3.3. Особенности организации образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте университета (<http://www.mfua.ru/sveden/objects/#objects>).

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовую, туалетные, другие помещения (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала имеются следующие условия:

- для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске);
- внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание);
- разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет:

- использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения;
- регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений;
- обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.



Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой, обеспечиваются следующие условия:

- ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий;

- в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться; педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается;

- действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются; печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается; обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений;

- предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

При необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ОВЗ необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Методы оценки	Критерии оценки
ПК 3.1. Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения.	Тестирование	75% правильных ответов
	Собеседование	Оценка процесса
	Экзамен	Оценка результатов
	Ролевая игра	Экспертное наблюдение
ПК 3.2. Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.	Ситуационная задача	Оценка процесса
	Практическая работа	Оценка результатов
	Практическая работа	Экспертное наблюдение
	Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
ПК 3.3. Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.	Тестирование	75% правильных ответов
	Собеседование	Оценка процесса
	Экзамен	Оценка результатов
	Ролевая игра	Экспертное наблюдение
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Ролевая игра	Оценка процесса
	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Ролевая игра	Оценка процесса
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Собеседование	Оценка результата
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Ролевая игра	Оценка процесса
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Собеседование	Оценка результата
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Ролевая игра	Оценка процесса
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Тестирование	Оценка результата
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Ролевая игра	Оценка процесса
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Тестирование	Оценка результата